

RIDDERKERK



GEMEENTE RIDDERKERK

## **Implementatieplan Thuis in de Wijk**

**“Hoe we de ondersteuning van burgers integraal, laagdrempelig en met inzet van eigen kracht en netwerk oppakken”**

*Documentnummer: 123011*

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Opdracht ontwikkeling wijkteams</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Regie op ontwikkel- en veranderopgaven in het sociale domein</b> .....	<b>4</b>
3.1. Ontwikkel- en veranderopgave .....	4
3.2. Doelstelling wijkteams .....	4
3.3. Resultaten wijkteams .....	4
3.4. Voor wie zijn de wijkteams? .....	4
3.5. Taken wijkteams .....	4
3.6. Medewerker van een wijkteam .....	5
3.7. Samenstelling van de wijkteams .....	5
<b>4. Vormgeven nieuwe sociale infrastructuur</b> .....	<b>6</b>
4.1. Inleiding .....	6
4.2. Aansturing wijkteams.....	6
4.3. Samenstelling van de wijkteams .....	6
4.4. Inzet in sociale teams en JG-teams .....	7
4.5. Hoe starten we 1 januari? .....	8
4.5.1. Vormgeven regierol gemeente .....	8
4.5.2. Ontwikkeling werkwijze binnen de wijkteams .....	8
4.5.3. Samenwerking met Lokaal Zorg Netwerk.....	8
4.5.4. Samenwerking met leefbaarheidsteams .....	9
4.6. Prestatie-indicatoren.....	9
<b>5. Gebiedsindeling</b> .....	<b>10</b>
5.1. Inleiding .....	10
5.2. Gebiedsindeling Sociale teams en Jeugd- en Gezinsteam.....	10
5.3. Indeling wijken leefbaarheidsteams wijkregisseurs .....	11
<b>6. Hoe kunnen inwoners ondersteuning vinden?</b> .....	<b>11</b>
6.1. Waar kun je terecht? (Ingang) .....	11
6.2. Waar werken de wijkteams?.....	12
6.2.1. Vindplaatsen .....	12
6.2.2. Basislocatie.....	12
6.2.3. Ankerplaatsen.....	13
<b>7. Hulpmiddelen</b> .....	<b>14</b>
7.1. Sociale Kaart .....	14
7.2. Digitale informele steunstructuur .....	14
<b>8. Financiën</b> .....	<b>14</b>
<b>9. Communicatie</b> .....	<b>14</b>

## **1. Inleiding**

Het ontwikkelen en veranderen van welzijn, gezondheidszorg en langdurige zorg is noodzakelijk om deze aan te kunnen blijven bieden zonder dat de kosten hiervoor te hoog worden. We zetten in op het versterken van de eigen kracht en het informele netwerk van inwoners met ondersteuningsvragen. Door hulp dichtbij te organiseren met inzet van preventieve maatregelen en lichtere vormen van (collectieve) ondersteuning, verwachten we dat de afhankelijkheid van de burger van duurdere individuele zorg kan worden verkleind. We werken volgens het principe één huishouden, één plan, één regisseur. Het huishouden komt centraal te staan.

Daarom heeft Ridderkerk gekozen voor de inzet van sociale teams voor volwassenen (zonder kinderen) en jeugd- en gezinsteams voor jeugdigen (en hun ouders). Het doel van deze wijkteams is inwoners dichtbij te ondersteunen, zodat zij zo goed mogelijk in staat worden gesteld om zichzelf te redden en hun eigen positieve bijdrage kunnen leveren aan de maatschappij. De wijkteams krijgen ook de opdracht om de samenhang in ondersteuning van de nieuwe klanten voor de gemeente uit de Participatiewet, de Jeugdwet en de WMO/AWBZ te realiseren.

## **2. Opdracht ontwikkeling wijkteams**

De gemeenteraad heeft op 23 september 2013 de startnotitie Thuis in de Wijk vastgesteld. Daarmee heeft de gemeenteraad opdracht gegeven om een implementatieplan op te stellen en uit te rollen om te zorgen dat we op 1 januari 2015 in elke wijk een op de maat van de wijk gesneden aanpak uitvoeren.

In Ridderkerk is wijkgericht werken niet nieuw. Op het gebied van de leefbaarheid en de fysieke woonomgeving zijn al meer dan twee jaar leefbaarheidsteams actief in de wijk waarin de gemeente, Woonvisie, Sport en Welzijn en de Politie samenwerken. Vanuit de gemeente nemen de twee wijkregisseurs hieraan deel. Voor wijkgerichte zorg aan jeugd en gezinnen heeft van augustus 2012 tot december 2013 in het kader van de decentralisatie jeugdzorg de proeftuin Wijkzorg voor Jeugd in de wijk West gedraaid. In nauwe aansluiting op het jeugddomein is de zorgstructuur van het onderwijs wijkgericht georganiseerd. Dit concept is ontwikkeld in Ridderkerk Bolnes en in september 2014 Ridderkerk-breed ingevoerd.

In dit implementatieplan geven we aan wat de visie is op het wijkgericht werken in kader van de nieuwe opgaven, waarvoor de gemeente staat. Naast de visie wordt ook beschreven hoe de nieuwe gebiedsgerichte teams zich verhouden tot de leefbaarheidsteams en bestaande zorgstructuren als het Lokaal Zorg Netwerk en het Centrum voor Jeugd en Gezin.

Het implementatieplan is om deze reden breder beschreven dan alleen de oprichting van de wijkteams, maar geeft ook richting aan de ontwikkeling in relatie tot de bestaande (zorg)structuren.

### **3. Regie op ontwikkel- en veranderopgaven in het sociale domein**

#### **3.1. Ontwikkel- en veranderopgave**

De gemeente heeft de regie op de ontwikkel- en veranderingsopgaven in het sociale domein.

De ontwikkel- en veranderingsopgaven zijn:

1. Van aanbod- en systeemgericht naar vraag- en mensgericht;
2. Van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat';
3. Van curatief naar preventief;
4. Van zware zorg naar lichte ondersteuning;
5. Van formeel naar informeel;
6. Van exclusief naar inclusief;
7. Van duur en bureaucratisch naar effectief en efficiënt;
8. Van sectoraal naar integraal.

Omdat de gemeente de regie heeft over de ontwikkel- en veranderopgave wil de gemeente een klantgerichte en eenvoudige infrastructuur neerzetten. Dit wil de gemeente vormgeven door het inzetten van wijkteams per 1 januari 2015. De wijkteams bestaan voorlopig uit een sociaal team en een jeugd- en gezinsteam.

#### **3.2. Doelstelling wijkteams**

Met de wijkteams wil de gemeente bereiken dat:

1. Eigen kracht van wijkbewoners wordt versterkt.
2. Minder dure (2<sup>e</sup> lijns) interventies worden ingezet.
3. Probleemcumulatie en-escalatie wordt voorkomen en dat er wordt toegewerkt naar preventie.
4. De (overheid)afhankelijkheid van de bewoners verminderd: niet de kracht van de professional, maar de kracht van de wijkbewoner is leidend.
5. Buurtkracht wordt versterkt door het verbinden van de collectieve en individuele aanpak.
6. Toe wordt gewerkt naar en uitvoering wordt gegeven aan het principe één huishouden, één plan en één regisseur.

#### **3.3. Resultaten wijkteams**

De gemeente verwacht de volgende resultaten van de wijkteams:

1. Een omschakeling van meer eigen kracht en inzet sociaal netwerk;
2. Per saldo minder professionele ondersteuning en begeleiding en dus ook kostenreductie;
3. Meer diversiteit en kwantiteit in aanbod van professionele ondersteuning met combinatie van welzijn en zorginstellingen.
4. Normaliseren en demedicaliseren van opvoedingsvraagstukken;

#### **3.4. Voor wie zijn de wijkteams?**

De wijkteams zijn er voor alle wijkbewoners van nul tot honderd jaar, die ondersteuning nodig hebben bij vraagstukken op twee of meer leefgebieden. Deze ondersteuning is altijd gericht op het versterken van de zelfredzaamheid, het herstel van de eigen regie en de participatie van deze bewoners.

#### **3.5. Taken wijkteams**

De wijkteams doen het volgende:

1. Gaan op signalen af (er op uit!) en zijn dichtbij in de wijk aanwezig.
2. Voeren het gesprek breed op alle leefdomeinen en nemen hierbij de Zelfredzaamheidsmatrix af.
3. Sluiten aan op behoeften van gebruikers van jeugdzorg, organiseren de zorg rondom het gezin en werken intensief samen met kind en gezin, waarbij de ouder primair verantwoordelijk is voor de opvoeding. De veiligheid van het kind staat daarbij voorop.
4. Betrekken ouders en jeugdigen altijd bij het bepalen van de ondersteuning die zij nodig hebben (van aanbod- naar vraaggericht werken).
5. Maken een plan op basis van het gesprek waarvan het 'huishouden' eigenaar is: in elk plan staat op welke wijze en in welke mate het netwerk het eigen netwerk wordt ingezet. Een onderdeel van het plan is ook een inventarisatie van wat er op dat moment al aanwezig is. Het plan bevat concrete doelen, resultaten en activiteiten.

6. Samen met zorgaanbieders en andere maatschappelijke partners neemt het team verantwoordelijkheid voor hoge kwaliteitszorg, continuïteit, bereikbaarheid en innovatie van het zorgaanbod.
7. Het informele netwerk wordt ingeschakeld en waar nodig wordt eventueel kortdurende ondersteuning verleend. Er wordt zo weinig of zo tijdig mogelijk doorgeleid naar geïndiceerde voorzieningen.
8. Delen actief kennis en expertise met teamgenoten.
9. Verbinden collectieve en individuele trajecten aan elkaar.
10. Schalen op indien nodig naar specialistische expertise. Opschaling vindt plaats als het team beoordeelt dat de problematiek van het betreffende huishouden te complex en/of te tijdrovend is.

De teams doen niet aan actieve opsporingstaken in de handhaving.

### 3.6. Medewerker van een wijkteam

Medewerkers, die in een team werken, zijn professionals, die vanuit hun specialistische achtergrond generalistisch kunnen en willen werken: ze zijn generalist naar de wijkbewoner en ze zijn specialist in het team.

Deze medewerkers doen het volgende:

1. Verheldert vragen en behoeften en kan de vraag achter de vraag naar boven krijgen;
2. Benut de professionele ruimte en is ondernemend;
3. Versterkt de eigen kracht/regie van de inwoner;
4. Ondersteunt de burger zelf of draagt over waar nodig;
5. Is zichtbaar en gaat op mensen af, is daarin laagdrempelig en toegankelijk;
6. Stimuleert verantwoordelijk gedrag;
7. Stuurt aan op betrokkenheid en participatie;
8. Verbindt de collectieve en individuele aanpak;
9. Werkt samen en versterkt netwerken;
10. Doorziet verhoudingen en anticipeert op veranderingen.

### 3.7. Samenstelling van de wijkteams

In de wijkteams zullen de volgende professionals een rol krijgen:

1. Wijkverpleegkundige;
2. Consulente gemeente (WMO, werk, inkomen);
3. Algemeen maatschappelijk werk;
4. Welzijn (opbouwwerk, ouderenadviseur, sociaal werker);
5. Cliëntondersteuning;
6. Schoolmaatschappelijk werk voor in ieder geval basisonderwijs;
7. Jeugd- en opvoedhulp;
8. Jongerencoach;
9. Jeugd & Gezinscoach;
10. Orthopedagoog / GZ psycholoog.

In paragraaf 4.4. wordt in een tabel weergegeven welke maatschappelijk partners onderdeel uit zullen maken van de wijkteams voor hoeveel uur en op welke manier deze inzet wordt gefinancierd.

## 4. Vormgeven nieuwe sociale infrastructuur

### 4.1. Inleiding

Hoe gaan we voortbouwen op de goede elementen van de bestaande structuren? Hoe geven we de nieuwe sociale infrastructuur vorm? Dat zijn vragen waar we op dit moment nog geen volledig antwoord op kunnen geven. In dit hoofdstuk geven we in paragraaf 4.2. antwoord op de aansturing van de Sociale en Jeugd- en Gezinsteam. In paragraaf 4.3. gaan we in op de samenstelling van deze teams en de taken van de teams. Hier kijken we ook naar de relatie met de samenstelling van de leefbaarheidsteams van de wijkregisseurs. In paragraaf 4.4. geven we aan welk inzet er vanuit verschillende partners wordt geleverd. We geven in paragraaf 4.5. aan op welke manier we vanaf 1 januari het wijkgericht werken door ontwikkelen. In paragraaf 4.6. gaan we in op de prestatie-indicatoren.

### 4.2. Aansturing wijkteams

De komende twee jaar ligt de opdracht om de wijkteams door te ontwikkelen bij 2 gemeentelijke coördinatoren Welzijn en Zorg.

De exacte opdracht van de gemeentelijk coördinator Welzijn en Zorg is:

1. Inhoudelijke sturing op resultaten van de inzet van de wijkteams.
2. Bewaken, beoordelen en verantwoorden van de inzet op zorgvolume, zorgbudget en prestatie indicatoren.
3. Stimuleren van het werken conform de transformatiedoelstellingen binnen en rondom de teams.
4. Organiseren van coaching/intervisie en deskundigheidsbevordering van de teams en de netwerken rondom de teams.
5. Samenwerking met de maatschappelijk partners op operationeel niveau (aansluitend op huidige CJG-netwerk, Lokaal Zorg Netwerk, Consultatie Advies en Diagnose Team, Jeugdbeschermingsplein, veiligheidshuis en leefbaarheidsteams).
6. Bewaking van het werkpakket van de teamleden en indien nodig afstemming met hun hiërarchische manager.
7. Deze coördinator is ook de door het college van B&W gemandateerde ambtenaar, die de niet vrij toegankelijke (duurdere) jeugdhulpvoorzieningen toekent.

De coördinator werkt toe naar een samenwerkend en creërend team en netwerk daaromheen. In dit team streeft elk teamlid het doel na om de ondersteuning van burgers integraal, laagdrempelig en met inzet van eigen kracht en het sociale netwerk op te pakken.

### 4.3. Samenstelling van de wijkteams

In Ridderkerk zijn er drie gebieden. Meer informatie hierover is te vinden in hoofdstuk 5. In elk van die gebieden werken twee nieuw te vormen teams: Sociaal team en een Jeugd- en Gezinsteam.

Qua taken verschillen de Sociale teams en Jeugd- en Gezinsteam wel iets van elkaar. Samengevat komt het er op neer dat het Jeugd- en Gezinsteam naast behandelen van enkelvoudige vragen ook zelf zorg gaat verlenen en bij multiproblematiek ook de regie behoudt.

In het sociale team worden meerdere enkelvoudige vragen voor een huishouden (zonder kinderen) opgepakt en wordt de regie daarop bewaakt. In het sociale team zal de WMO-consulent de toeleiding naar de duurdere individuele en maatwerkvoorzieningen beoordelen en bepalen.

Als er sprake is van multiproblematiek, wordt het Lokaal Zorg Netwerk ingeschakeld. Het Lokaal Zorgnetwerk (LZN) coördineert de zorg van volwassenen (23+) die kampen met meervoudige, psychische en/of verslavingsproblemen, schuldenproblematiek, dreigende huisontzuiming, vervuiling en/of huiselijk geweld. Doel van dit netwerk is een sluitende aanpak en zorg op maat.

Binnen het LZN valt ook de nazorg voor ex-gedetineerden. De hulp vanuit het LZN/LTHG is specialistisch en vaak moeten dwang- en drang maatregelen ingezet worden om cliënten in beweging te krijgen. Het Sociale team heeft (nog) niet de expertise in huis om deze doelgroep te ondersteunen. Als het beter gaat met de betreffende persoon kan iemand uit het Sociaal team mogelijk de casus overnemen.

Vanaf 1 januari onderzoeken we of en op welke manier dit beter en efficiënter kan worden vormgegeven.

#### 4.4. Inzet in sociale teams en JG-teams

Wij vragen van onze welzijnspartners 12 uur inzet per sociaal team. De gevraagde inzet is noodzakelijk om een goede start te kunnen maken met de sociale teams. De formatie is aan de andere kant ook niet te groot, omdat we nu nog niet weten of de inzet daadwerkelijk effectief is. In het overzicht is aangegeven wat uit de huidige (subsidie)afspraken kan worden gefinancierd en welke extra inzet nodig is om 12 uur per gebied te kunnen vullen. De extra inzet wordt gefinancierd uit de AWBZ-budgeten die worden overgeheveld door het Rijk.

#### **Inzet sociale teams Ridderkerk**

<b>Organisatie</b>	<b>Ingebrachte uur/fte uit bestaande (subsidie)afspraken</b>	<b>Extra uur/fte sociale teams boven de bestaande (subsidie)afspraken</b>	<b>Extra middelen</b>
SenW	Opbouwwerkers 12 uur	Welzijnswerker 24 uur	€ 45.000, -*
Karaat	Ouderenadviseur 18 uur/0,5fte	18 uur/0,5 fte	€ 29.950, -
Vivenz Algemeen maatschappelijk werk	R 1,33 fte	0 fte	De inzet van Vivenz in de wijkteams wordt volledig gefinancierd uit de bestaande subsidieafspraken. De inzet is voor 0-100 jaar.
MEE Cliëntondersteuning	3 fte	0 fte	De inzet van MEE in de sociale teams wordt volledig gefinancierd uit de middelen die door het Rijk beschikbaar zijn gesteld aan de BAR-gemeenten voor MEE. De inzet is voor 0-100 jaar.
Aafje (wijkverpleegkundige)	R 1,5 fte	0 fte	De wijkverpleegkundige is door CZ ingekocht bij Aafje.

## Inzet Jeugd- en Gezinsteams Ridderkerk

Organisatie	Inzet in JGT's	Financiering
Flexus JP, Stek en Trivium Lindenhof	Ambulante jeugd- en opvoedhulp. Totaal 5,65 fte	De inzet wordt volledig gefinancierd uit rijksbijdrage Jeugd.
Flexus Jp	School maatschappelijk werk. Totaal 2,48 fte	De inzet wordt volledig gefinancierd uit rijksbijdrage Jeugd.
Vivenz	Algemeen maatschappelijk werk 0-100. Totaal 1,33 fte.	De inzet van Vivenz in de wijkteams wordt volledig gefinancierd uit de bestaande subsidieafspraken.
Yulius en Lucertis	Jeugd GGZ. Totaal 3 fte.	De inzet wordt volledig gefinancierd uit rijksbijdrage Jeugd.
Pameijer	Jeugd met een beperking. Totaal 1 fte	De inzet wordt volledig gefinancierd uit rijksbijdrage Jeugd.
Stichting MEE	Clientondersteuning 0-100. Totaal 3 fte	De inzet van MEE in de wordt volledig gefinancierd uit de middelen die door het Rijk beschikbaar zijn gesteld aan Ridderkerk.

### 4.5. Hoe starten we 1 januari?

#### 4.5.1. *Vormgeven regierol gemeente*

We stellen een overleggroep in, waarin managers van de partnerorganisaties, de wijkregisseurs en de afdelingsmanager Verstrekingen van de gemeente deelnemen om te zorgen voor een betere verbinding met elkaar. Daarnaast vragen we ook aan medewerkers uit de teams om in een ontwikkelgroep mee te denken over hoe we de ontwikkel- en veranderopgaven vorm kunnen geven. Deze groepen worden voorgezeten door de Coördinator Welzijn en Zorg. Wij denken dat deze structuren ondersteunend zullen zijn.

Om de doorontwikkeling van de wijkteams en knelpunten daarin goed te kunnen monitoren zetten we een 'bestuurstafel' op. Dit is een overleg waar wethouders, managers van partners, het afdelingshoofd toegang, coördinator Welzijn & Zorg, coördinator LZN/LTHG, de gemeentelijke interventiespecialist (huidige regisseur Jeugd & Veiligheid) en beleidsmedewerkers structurele problemen in uitvoering en beleid zullen bespreken. Zij werken ook aan een oplossing van de gesignaleerde problemen. Deze tafel fungeert ook als opschaling. Wanneer een casus om wat voor reden dan ook niet opgelost lijkt te kunnen worden, wordt deze op bestuurlijk niveau besproken om een oplossing te forceren.

#### 4.5.2. *Ontwikkeling werkwijze binnen de wijkteams*

De medewerkers in de wijkteams gaan vanaf 1 januari samenwerken en leren ook hun netwerk in het gebied kennen. Op dit moment zijn medewerkers uit de wijkteams elkaar al wat beter aan het leren kennen in het kader van de deskundigheidsbevordering van de teams. Samen zullen de teams ook hun eigen werkwijze door ontwikkelen binnen de kaders die de coördinator Welzijn en Zorg meegeeft.

#### 4.5.3. *Samenwerking met Lokaal Zorg Netwerk*

Tussen de coördinator Welzijn en Zorg en de coördinator LZN/LTHG wordt nauw samengewerkt. De coördinator LZN/LTHG coördinator is verantwoordelijk voor de specifieke inzet op gevallen van huiselijk geweld en zorgwekkende zorgmijders. De coördinator Welzijn en Zorg is verantwoordelijk voor een goede integrale samenwerking tussen de wijkteams en de specialistische inzet vanuit het LZN/LTHG.



#### 4.5.4. Samenwerking met leefbaarheidsteams

De leefbaarheidsteams onderhouden een netwerk met alle organisaties die professioneel en vrijwillig in wijken actief zijn. Naast het netwerk van organisaties, die professioneel en vrijwillig in wijken actief zijn, hebben alle wijken een wijkoverleg en wijkideeteam. Het wijkoverleg geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het gemeentebestuur. Het wijkideeteam krijgt een budget om activiteiten op het gebied van sociale participatie mogelijk te maken.

De leefbaarheidsteams en de wijkteams gaan elkaar heel goed aanvullen en versterken in de ontwikkeling van de nieuwe sociale infrastructuur. Daarom is het zo belangrijk dat ze nauw met elkaar samenwerken en ook de doorontwikkeling gezamenlijk wordt opgepakt.

#### 4.6. Prestatie-indicatoren

De wijkteams zijn een belangrijk 'voertuig' om richting de doelen te bewegen zoals die geformuleerd zijn in onder meer de beleidskaders voor de drie decentralisaties. Om te weten of de wijkteams effectief (voor de gebieden en hun inwoners) en efficiënt (kosten en manier van werken) zijn, moeten er een aantal kern-indicatoren of variabelen benoemd worden die hier iets over zeggen en die op frequente basis gemeten kunnen worden. Dit soort monitoring is cruciaal om grip te houden op de uitvoering, om bij te kunnen sturen wanneer beoogde effecten (op o.a. maatschappelijk -, klant - en financieel niveau) niet worden gerealiseerd en om verantwoording af te leggen.

In 2015 wordt gestart worden met de monitoring van een set aan indicatoren die op korte termijn meetbaar is en die zowel aspecten van de jeugdzorg, de Wmo en de participatiewet omvat. Daarnaast komt er een ontwikkelagenda waar die zaken op komen die wel wenselijk zijn om te monitoren, maar op dit moment nog niet gemeten kunnen worden.

Leidend in de 'startset' 2015 is: wat moet (wettelijk) en wat kan (realistisch). Waarbij we een aantal zaken minimaal willen meten, zoals gebruik en kosten (blijven we binnen budget?), klachten en cliënttevredenheid. Daarnaast sluiten we in 2015 aan bij de landelijk ontwikkelde 'gemeentelijke monitor sociaal domein' en bij de set op het gebied van jeugdzorg die door de samenwerkende gemeenten van de regio Rijnmond is vastgesteld. Dit maakt het mogelijk om te kunnen vergelijken met andere gemeenten. Beide sets kennen ook een startset en een ontwikkelagenda die gedurende 2015 en 2016 hun beslag krijgen. Aan de startset 2015 wordt op dit moment gewerkt door de werkgroep 'monitoring' (binnen het programma 3d's). Naast het kunnen vergelijken met andere gemeenten, is het beperken van het aantal indicatoren met het oog op (onder meer) het voorkomen van onnodige regeldruk voor zorgprofessionals een belangrijk uitgangspunt. Het zoveel mogelijk werken met een gelijke set indicatoren voor de drie gemeenten van de BAR-organisatie sluit daarbij aan. Binnenkort vindt een bijeenkomst plaats met de Raad waar de set nader wordt toegelicht. Bij de uitwerking van de ontwikkelagenda zal de Raad nadrukkelijk betrokken worden.

De wijkteams zijn voor de gemeente Ridderkerk een kernonderdeel in het nieuwe zorgstelsel. Hoe kunnen we vaststellen of deze teams succesvol zijn?

In de startset 2015 worden indicatoren op de gebieden jeugdzorg en participatiewet en Wmo opgenomen. De wijkteams hebben (aannemelijker wijze) invloed op wat er op deze indicatoren gemeten wordt. Indirect meet je via deze indicatoren dus ook de inzet van de wijkteams. Het is echter niet altijd mogelijk om de invloed van de wijkteams te isoleren. Stel dat we meten dat er in een bepaalde periode minder gebruik gemaakt is van 2<sup>e</sup> lijns zorg dan de periode ervoor. Wat is hiervan terug te voeren op de interventie van wijkteams? Er spelen allerlei factoren een rol die samen bepalen of en welke zorg inwoners krijgen en het zijn niet alleen de wijkteams die zich inspannen om de beoogde effecten op de gedecentraliseerde taken te bereiken. Wat gemeten wordt kan bovendien niet afgezet worden tegen de hypothetische situatie waarin gekozen was om niet met wijkteams te gaan werken.

Om meer grip en zicht te krijgen op het effect van wijkteams, zal in ieder geval het volgende gedaan worden:

1. De gegevens die verzameld worden voor meting van de indicatorenset 2015 worden (zo mogelijk) uitgesplitst naar de verschillende gebieden.
2. Op het niveau van het gebruik en werkwijze van de wijkteams gaan de wijkteams verschillende zaken registreren zoals hoeveel cliënten hebben in periode x een beroep gedaan op wijkteam y, wat voor soort ondersteuning hebben zij ontvangen door het team, wat doen de wijkteams voor preventie en het stimuleren van mantelzorg en vrijwilligerswerk. De relatie van deze zaken met de (hogere) doelstellingen zoals in dit plan benoemd zijn is niet direct.
3. Op de ontwikkelagenda wordt opgenomen dat we de beoogde doelen die benoemd zijn in dit plan meer SMART maken/ concretiseren richting de wijkteams en dit verbinden met de werkwijze, instrumenten en methodieken van de wijkteams. Hieraan kunnen indicatoren gekoppeld worden.
4. In de wijze waarop meting van de cliënt tevredenheid wordt ingericht, zal de ervaring die cliënten met de wijkteams hebben, een plek moeten krijgen
5. Van ieder gebied is in januari een gebiedsscan beschikbaar. Deze gebiedsscan kan gezien worden als een soort nulmeting van de 'staat van de wijk'. Deze scan zal vervolgens ieder(e) (paar) jaar herhaald worden.

## 5. Gebiedsindeling

### 5.1. Inleiding

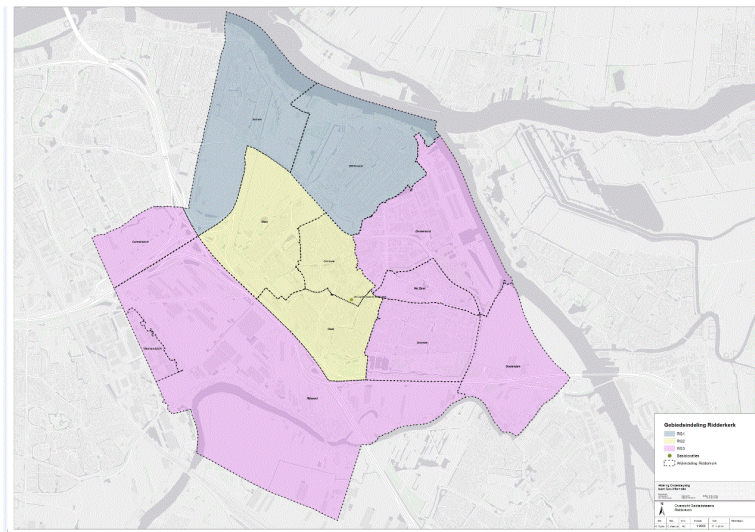
Ridderkerk is verdeeld in acht wijken: Bolnes, Centrum, Drievliet-Het Zand, Oost, Oostendam, Rijsoord, Slikkerveer en West. De Sociale teams en de Jeugd- en Gezinsteams gebruiken een gebiedsindeling, die meerdere wijken bevat. Het uitgangspunt is dat bewoners er geen 'last' van hebben dat er verschillende indelingen worden gebruikt. Zij moeten in hun wijk weten wie zij waarvoor kunnen benaderen.

### 5.2. Gebiedsindeling Sociale teams en Jeugd- en Gezinsteams

We hebben een gebiedsindeling gemaakt. Deze gebiedsindeling hebben we bepaald aan de hand van historische gegevens over het gebruik van zorgvoorzieningen vanuit jeugd, WMO en uitkeringsgegevens. Ook is er gekeken naar hoe deze gegevens over het zorggebruik bij de gemeente worden aangeleverd. Daarnaast blijkt uit ervaringen van andere gemeenten dat gebieden met ongeveer 15.000 inwoners voor dergelijke teams groot genoeg zijn om efficiënt en effectief te kunnen werken.

Hieruit is de volgende gebiedsindeling gekomen:

- 1) wijken Bolnes/Slikkerveer
- 2) wijken Centrum/Oost/West,
- 3) wijken Drievliet-Het Zand, Rijsoord, Oostendam en de industriegebieden Donkersloot en Cornelisland.



### 5.3. Indeling wijken leefbaarheidsteams wijkregisseurs

Wijkregie hanteert de wijkindeling in de acht wijken. Iedere wijk heeft een wijkteam Wijkregie omdat iedere wijk anders is en ook zijn eigen wijkoverleg en wijkorganisaties heeft. Het kan (door deze schaalgrootte) wel zijn dat een professional van Woonvisie, Sport en Welzijn, Politie of Gemeente in meerdere wijkteams Wijkregie is ingedeeld.

## 6. Hoe kunnen inwoners ondersteuning vinden?

### 6.1. Waar kun je terecht? (Ingang)

We willen er voor zorgen dat signalen zo snel mogelijk en zo goed mogelijk in behandeling worden genomen door de juiste mensen. Daarom is afgesproken dat bewoners met een ondersteuningsvraag en maatschappelijk partners met een signaal of melding terecht kunnen bij het algemene nummer van de gemeente (0180-451234).

Daarachter hebben we het proces zo ingericht dat we zorgen dat enkelvoudige vragen ook op een eenvoudige manier worden afgehandeld door de betreffende medewerker.

Als een bewoner ondersteuningsvragen heeft op twee of meer leefgebieden dan zal de betreffende medewerker deze casus meenemen naar het wijkteam en zal daar gezamenlijk de ondersteuning worden besproken en opgepakt.

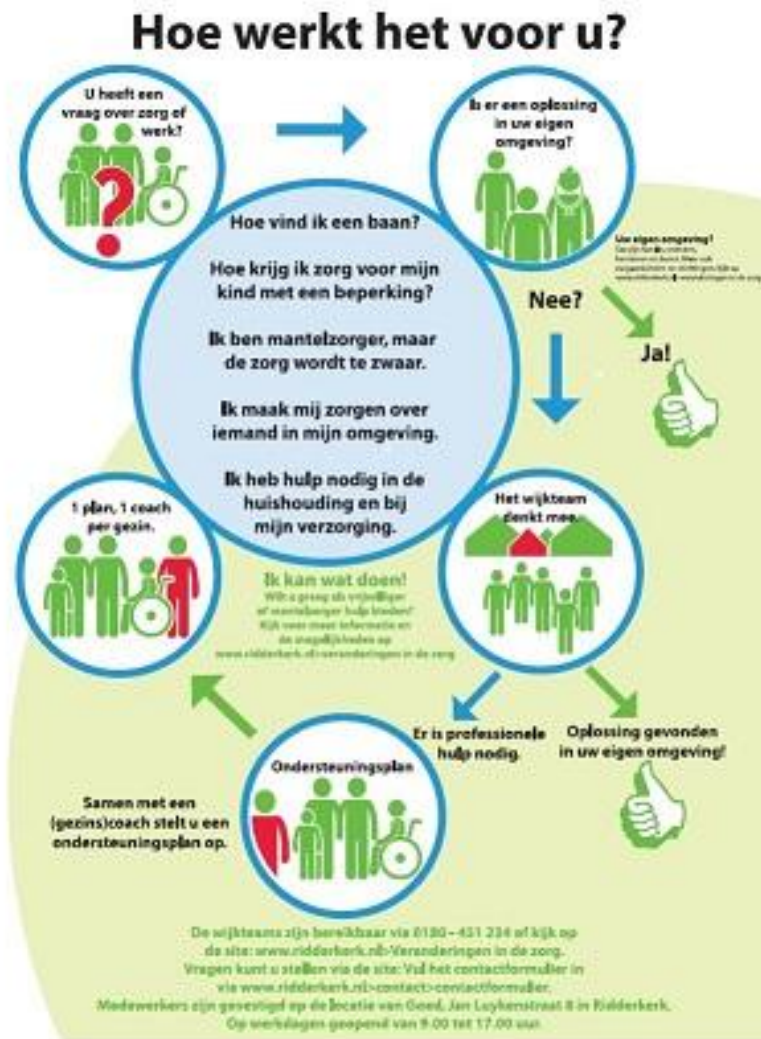
Als de signalen en meldingen rechtstreeks bij de medewerkers van de wijkteams komen dan worden deze direct door hen opgepakt.

Dit proces heeft als uitgangspunten:

1. Dienstverlening aan de burger moet in één keer goed zijn.
2. Bereikbaarheid van het wijkteam is gewaarborgd.
3. Zo simpel mogelijke route (als een vraag enkelvoudig kan worden afgedaan dan gebeurt dat ook door de betreffende medewerker).
4. Integrale aanvliegroute: 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur.

Partners in het gebied zullen elkaar heel snel leren kennen, waardoor korte lijnen zullen ontstaan tussen bijvoorbeeld de huisartsen in dat gebied en de wijkverpleegkundige uit het Sociale team. Het is belangrijk dat bij afwezigheid van iemand uit het team de signalen toch breed binnenkomen. Die achtervang is georganiseerd.

De ingang en de werkwijze voor de inwoners is op hoofdlijnen in onderstaand plaatje weergegeven.



## 6.2. Waar werken de wijkteams?

### 6.2.1. *Vindplaatsen*

Het is de bedoeling dat de teams zoveel mogelijk outreachend werken en zichtbaar zijn in de wijk. Zij moeten dus ook eenvoudig ondersteuningsvragers kunnen ontmoeten. Hierdoor zullen de professionals vooral te vinden zijn op de zogenoemde vindplaatsen.

Voor de JG-teams zijn dit de scholen, kinderopvang, consultatiebureau, huisartsen etc. Voor de sociale teams zijn de logische vindplaatsen verzorgingshuizen, wijkvoorzieningscentra, huisartsen e.d.

### 6.2.2. *Basislocatie*

Een basislocatie is een plek waar gemeentelijke integrale afstemming mogelijk is.

Dit is een centrale plaats in Ridderkerk waar de professionals en/of wijkteams de mogelijkheid hebben elkaar en hun samenwerkingspartners formeel (vergaderingen) en informeel (bijpraten) te treffen. Er is overlegruimte nodig om alle wijkteams van de gemeente hier samen te laten komen voor integraal overleg en ontmoeting. Ook is het mogelijk om op een basislocatie werk te doen waarvoor concentratie vereist is en waar in alle rust telefoongesprekken gevoerd kunnen worden.

De gemeente heeft één basislocatie: Goed (tot eind van lopende huurovereenkomst)  
Als start is het prima om deze locatie te gebruiken omdat verschillende samenwerkende partijen er al gehuisvest zijn. CJG en diverse partnerorganisaties (die deelnemen in de Sociale teams en Jeugd- en Gezinsteam) hebben daar langlopende huurovereenkomsten (tot eind 2017 en eind 2018).

Locatie Goed is in handen van een beleggingsmaatschappij. Op de langere termijn is het uit kostenoverwegingen (huisvestingssubsidies en optimalisatie gemeentelijk vastgoed) wel beter om een andere basislocatie te zoeken. Dit wordt ook meegenomen in het brede onderzoek 'accommodaties'.

Verder willen we het gemeentehuis vormgeven als "de huiskamer van de gemeente". Op welke manier dit vorm krijgt, zal in het voorjaar van 2015 worden onderzocht. Binnen deze gedachtegang ligt het voor de hand dat het gemeentehuis (op termijn) de basislocatie wordt.

### 6.2.3. Ankerplaatsen

Een ankerplaats is een centrale plaats in het gebied. Vanwege de actieve rol in de wijk moeten de wijkteams een ankerplaats hebben op een logische plaats in het gebied. Zij kunnen daar terecht op momenten dat het niet mogelijk is om bijvoorbeeld aan huis keukentafelgesprekken te doen en om overleg te voeren met partners uit het gebied. Bewoners kunnen de medewerkers van de wijkteams op gezette tijden hier ook "vinden" en op die manier laagdrempelig ondersteuning vinden.

Vanwege de wens om dit zo dicht mogelijk bij de burger te organiseren, wordt er in elke wijk van Ridderkerk zo snel mogelijk een ankerplaats ingericht. In de loop van 2015 zullen we ondervinden hoe dit in de praktijk werkt.

Als er op 1 januari a.s. nog geen ankerplaats is ingericht, zullen de wijkteams in die wijk vooral gebruik maken van de beschikbare vindplaatsen (scholen, gezondheidscentra e.d.).

De communicatie voor inwoners over de bereikbaarheid en de spreekuren op ankerplaatsen zal in januari 2015 plaatsvinden. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de nieuwe coördinator Welzijn en Zorg

#### Gebied Bolnes/Slikkerveer:

1. Ankerplaats Bolnes: Hier hebben we nog geen echt geschikte locatie gevonden. Hier zullen we vooral werken op de vindplaatsen. Begin 2015 bepalen we hiervoor een locatie.
2. Ankerplaats Slikkerveer: WVC Slikkerveer (ruimte tienersoons).

#### Gebied Drievliet-Het Zand/Rijsoord/Oostendam

1. Ankerplaats Drievliet-Het Zand: WVC De Fuik
2. Ankerplaats Rijsoord: Jeugdbestuurkamer VV Rijsoord. Als de huisartsenpraktijk is gebouwd dan zou dat een logische plek kunnen zijn.
3. Ankerplaats Oostendam: Dit is of de speeltuinvereniging of de Immanuelkapel. Begin 2015 bepalen we hiervoor een locatie.

#### Gebied Centrum-Oost-West

1. Ankerplaats Oost: De Genestetstraat 2, zodra dit pand geopend is.
2. Ankerplaats West: De Riederborgh / Gasterij de Ontmoeting is een logische plek. Begin 2015 zal hierover een definitief besluit worden genomen.
3. Ankerplaats Centrum: Gemeentehuis.

## **7. Hulpmiddelen**

### **7.1. Sociale Kaart**

Op dit moment wordt gewerkt aan het samenstellen van de sociale kaart van Ridderkerk. Om versnippering van ons aanbod te voorkomen, wordt de sociale kaart gekoppeld aan de digitale steunstructuur van BAR-Dichtbij zoals in 7.2 beschreven.

### **7.2. Digitale informele steunstructuur**

Samen met Karaat, Sport en Welzijn, Aafje, Riederborgh en Pameijer hebben we de digitale informele steunstructuur ontwikkeld. Hiervoor is het platform BAR Dichtbij verder uitgebreid. Deze informele steunstructuur zal in januari operationeel zijn.

Via deze website kunnen inwoners met een ondersteuningsvraag (eventueel geholpen door iemand uit één van de wijkteams) zien welke ondersteuningsmogelijkheden er in hun eigen wijk zijn. Dit kan professionele ondersteuning zijn (wel of niet geïndiceerd) of ondersteuning door vrijwilligers. Ook is te zien welke activiteiten er in de wijk te doen zijn en kunnen inwoners zelf ook activiteiten aanmelden. Tot slot kunnen inwoners zich opgeven als zij vrijwillig iets voor een ander willen betekenen of willen meehelpen met het organiseren of faciliteren van activiteiten.

## **8. Financiën**

De uitvoering van de wijkteams maken onderdeel uit van de begroting voor de 3 decentralisaties. Dit betreft vooral lasten van ingekochte en gesubsidieerde wijkteammedewerkers. Hoofdzakelijk betreft dit dienstverlening, zoals informatieverstrekking, advisering, cliëntondersteuning en de doorverwijzing naar geïndiceerde niet vrij toegankelijke zorg. De extra inzet van onze partners is meegenomen als kostenpost in de gemeentelijke begroting voor de 3 d's. De kosten van dit implementatieplan passen binnen de financiële kaders van de gemeentelijke begroting en ook die van de BAR-organisatie, waar kosten aangaande inzet in de wijkteams (o.a. inzet consultants Wmo, werk en inkomen en schuldhelpverlening), informatievoorziening en facilitering worden gemaakt.

## **9. Communicatie**

De communicatie over wijkgericht werken maakt onderdeel uit van het communicatieplan van de 3 decentralisaties.

De communicatie voor inwoners over de bereikbaarheid en de spreekuren op ankerplaatsen zal in januari 2015 plaatsvinden. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de nieuwe coördinator Welzijn en Zorg